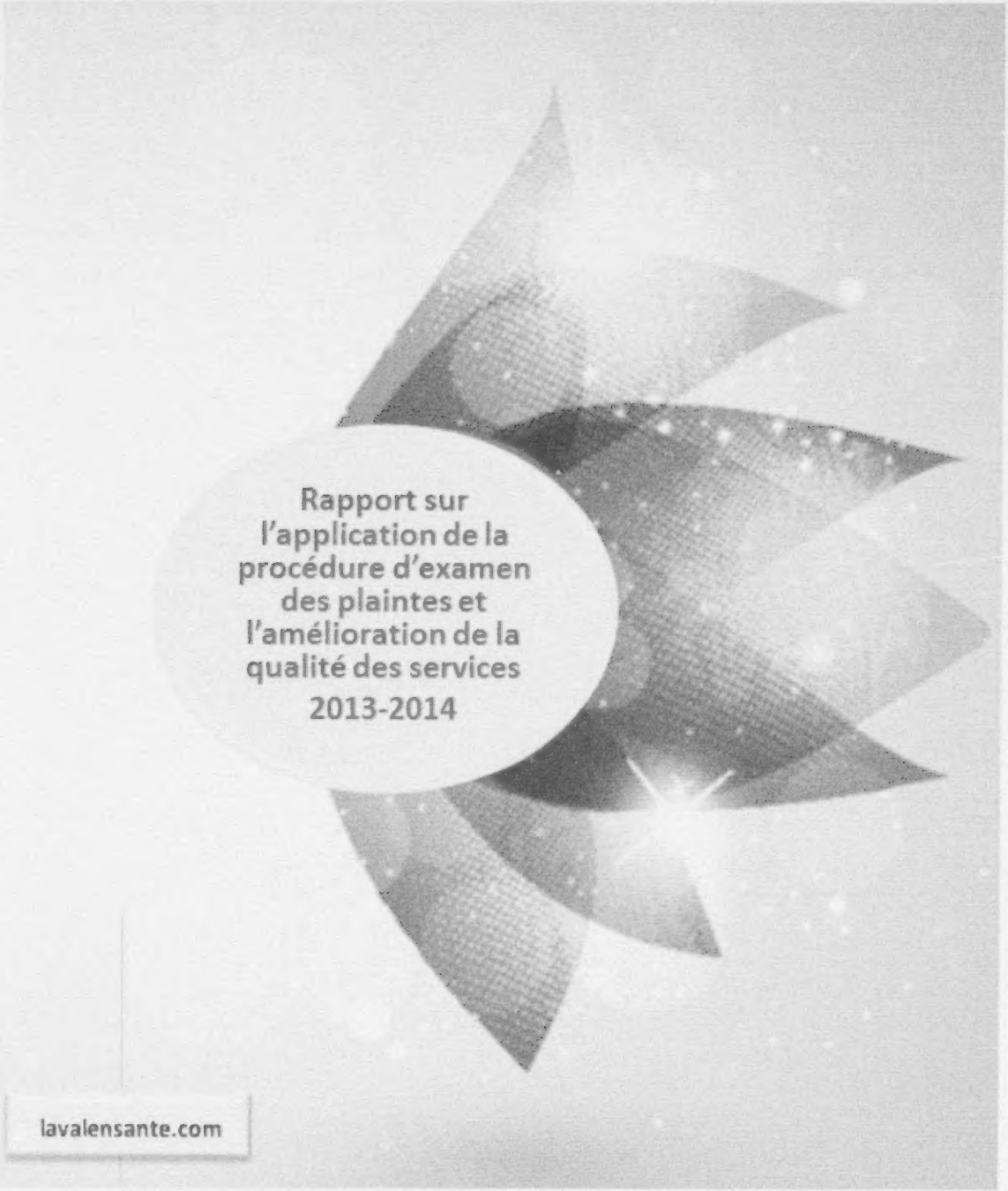


Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2013-2014

lavalensante.com

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

Québec

Rédaction

Michel Coutu, Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Conception et mise en page

Ginette Ducharme, agente administrative

Édition et diffusion
Offert au centre de documentation de l'Agence au 450-978-2000.
Coût : 5,00 $

Offert gratuitement à partir de la section « Documentation » du site Internet de l'Agence :
www.sssslaval.gouv.qc.ca

Pour l'obtention des documents en médias substitut, communiquez avec le centre de documentation.

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

©Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2014

Dépôt légal – 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
Bibliothèque et Archives Canada, 2014
ISBN-978-2-89706-058-9 (*version imprimée*)
ISBN-978-2-89706-059-6 (*version PDF*) :

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES SIGLES 5

RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX 7

PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS

BREF PORTRAIT DES ÉTABLISSEMENTS 9

BILAN DES PLAINTES 2012-2013 — ÉTABLISSEMENTS 10

COMMISSAIRES LOCAUX 10

- VOLET « PLAINTE » 10
- VOLET « INTERVENTIONS » 11

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT 14

- VOLET « ASSISTANCE » 15
- VOLET « CONSULTATION » 16

MÉDECINS EXAMINATEURS 17

LE COMITÉ DE RÉVISION 22

PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

COMMISSAIRE RÉGIONAL 29

- VOLET « PLAINTE » 29
- VOLET « INTERVENTIONS » 31
- VOLET « ASSISTANCE » 33
- VOLET « CONSULTATION » 34

CONCLUSION 36

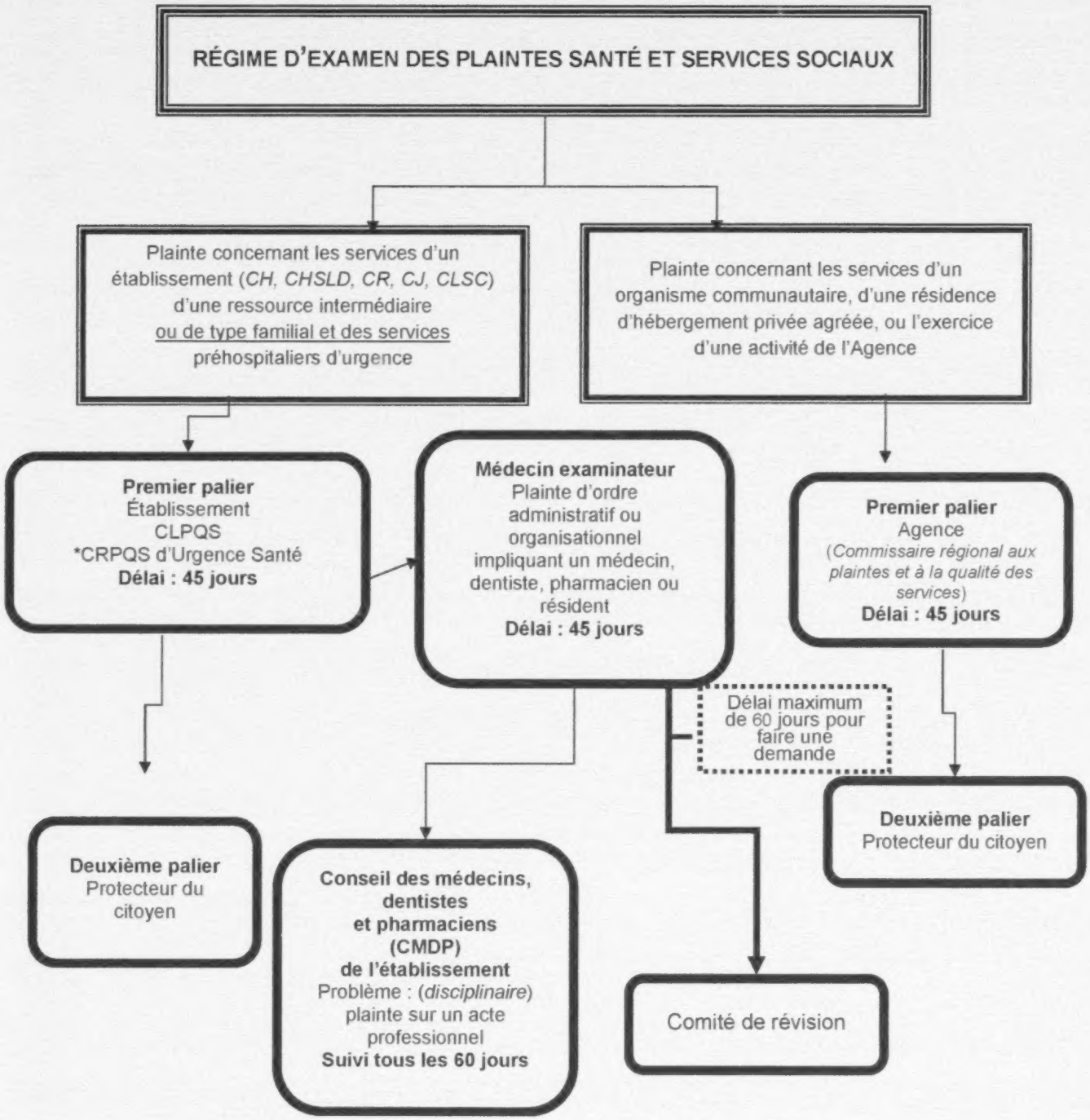
LISTE DES SIGLES

CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CRJDA	Centre de réadaptation pour jeunes en difficultés d'adaptation
CRPAT	Centre de réadaptation pour personne alcoolique ou toxicomane
CRDITED	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement

LE PRÉSENT RAPPORT COMPORTE DEUX PARTIES :

- La première partie analyse les activités réalisées par l'ensemble des établissements de la région lavalloise, et ce, en fonction des acteurs du régime d'examen des plaintes;

- La seconde partie porte sur les activités réalisées par le commissaire régional de l'Agence de Laval.



Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chap. S-4.2)

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région est désigné pour assister et accompagner les usagers, pendant la démarche, de façon gratuite et confidentielle.

Plaintes traitées par les établissements

BREF PORTRAIT DES ÉTABLISSEMENTS

Tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux de Laval ont déposé à l'Agence leur rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes. Le présent rapport comprend l'ensemble des informations tant pour les commissaires que pour les médecins examinateurs. Voici l'ensemble des établissements qui opèrent des installations sur le territoire de Laval :

- Un centre de santé et de services sociaux comportant les missions CHSGS, CLSC et CHSLD;
- Un centre hospitalier (*de réadaptation*);
- Douze centres d'hébergement et de soins de longue durée : (6) privés conventionnés, (5) privés non conventionnés et un en partenariat public-privé;
- Un centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble envahissant du développement;
- Un centre jeunesse comprenant un centre de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanies.

BILAN DES PLAINTES 2013-2014 — ÉTABLISSEMENTS

COMMISSAIRES LOCAUX

VOLET « PLAINTE »

Au cours de l'année, soit du 1er avril 2013 au 31 mars 2014, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont reçu 498 **nouvelles plaintes.** Au 1er avril 2013, il y avait 64 plaintes en voie de traitement. De ces 562 plaintes (498 + 64), 522 furent conclues, soit 93 %, et 40 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période et dix-neuf dossiers ont fait l'objet d'une transmission au Protecteur du Citoyen

Pour le présent exercice, on constate ***une augmentation de 22 %*** par rapport à l'année 2012-2013. C'est toujours dans la mission CHSGS que se retrouve le plus fort pourcentage des plaintes avec 67 %, ce qui est normal étant donné leur volume d'activités.

Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 - 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2E palier
64	498	522	40	19

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers de plaintes

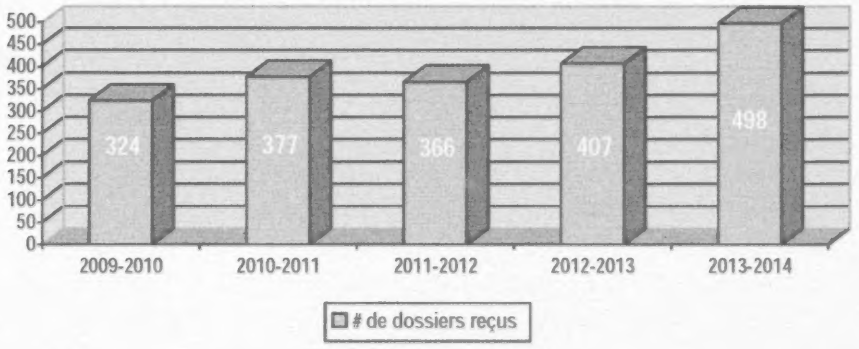


Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	163	30.70 %
Usager	366	68.93 %
Tiers	2	0.38 %
TOTAL	531	100 %

N.B. Certaines plaintes sont cosignées par des représentants, par exemple : deux parents ne vivant plus ensemble, mais qui déposent une plainte en lien avec les services reçus par leur enfant, il faut donc compter deux auteurs. C'est ce qui explique qu'il y a 398 auteurs de plaintes pour 385 plaintes conclues.

VOLET « INTERVENTIONS »

Les commissaires locaux disposent d'un pouvoir d'intervention qu'ils peuvent utiliser au besoin lorsqu'ils ont des raisons de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Cette année, les commissaires locaux de la région ont amorcé 80 dossiers d'intervention et ils en ont complété 76.

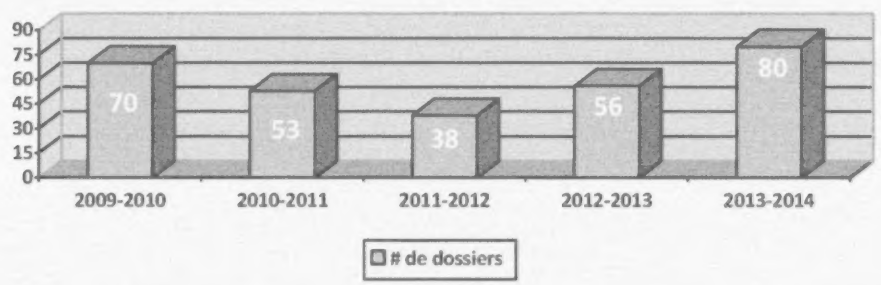
Tableau 2-A BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT
Commissaire local

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
1	80	76	5

Évolution sur 5 ans du nombre d'interventions amorcées dans l'année



La source d'information qui permet aux commissaires d'enclencher une intervention de leur propre initiative est dans 12 % des cas sur constat par le commissaire et dans 88 % des cas, c'est à la suite d'un signalement, soit d'un usager ou de son représentant, ou d'un tiers, tel que démontré au tableau 2-C. En ce qui concerne les auteurs des signalements, ce sont les usagers ou leurs représentants dans 85 % des cas et un tiers dans 15 % des cas.

Tableau 2-C ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'ORIGINE DE L'INTERVENTION
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

ORIGINE DE L'INTERVENTION	Nombre	%
Sur constat par le commissaire	9	11,84 %
Sur signalement au commissaire	67	88,16 %
TOTAL	76	100 %

Le tableau 3-A indique les divers motifs qui ont été évoqués dans les dossiers de plaintes ainsi que dans les dossiers d'interventions. Les 598 dossiers conclus durant l'année (*522 plaintes et 76 interventions*) portaient sur 947 motifs d'insatisfaction. Il y a eu 33 motifs de plaintes dont le traitement ne s'est pas rendu à la fin du processus, ce qui représente environ 3,5 %. De ces 33 motifs, 18 ont été abandonnés par l'usager, 10 ont été cessés par le commissaire et 5 ont été rejetés sur examen sommaire. On constate que les principaux motifs de plaintes sont les soins et services 30 %, les relations interpersonnelles 18 %, l'environnement 18 % et l'accessibilité 18 %. Les droits des usagers représentent 8 %, finalement, les aspects financiers comptent pour 8 %.

Tableau 3-A ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

MOTIF	PLAINTES	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	169	5	174
Aspect financier	76	4	80
Droits particuliers	73	13	86
Organisation du milieu et ressources matérielles	117	31	172
Relations interpersonnelles	157	15	178
Soins et services dispensés	252	33	285
Autre	1	1	2
TOTAL	845	102	947

* Le traitement complété est compilé à partir des motifs de plaintes; comme un dossier peut contenir plus d'un motif de plaintes, il est normal que le total des motifs soit supérieur au nombre de dossiers conclus.

Lors de la conclusion d'une plainte, le commissaire peut faire des recommandations afin d'améliorer la qualité des services ou de réduire la récurrence de problèmes. Ces mesures peuvent être d'ordre individuel, c'est-à-dire qu'elles ne s'adressent qu'à la situation du plaignant. Il est également possible de faire des recommandations d'ordre systémique et la mise en place de ces mesures aura un impact sur l'ensemble de la clientèle de l'établissement. Sur les 947 motifs d'insatisfaction conclus, 552 ont fait l'objet de 591 mesures dont 288 à portée individuelle et 303 à portée systémique. Les mesures concernant les soins et services dispensés représentent 29 % de l'ensemble des mesures et le volet des relations interpersonnelles en représente 22 %, l'accessibilité 20 % et l'environnement 13 %. Les autres motifs représentent moins de 6 %.

Tableau 1-F ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 - 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% par mesure
À portée individuelle									
Sous-total	54	25	21	15	93	80	0	288	48,73, %
À portée systémique									
Sous-total	62	6	37	66	37	95	0	303	51,27 %
TOTAL	116	31	58	81	130	175	0	591	100 %

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

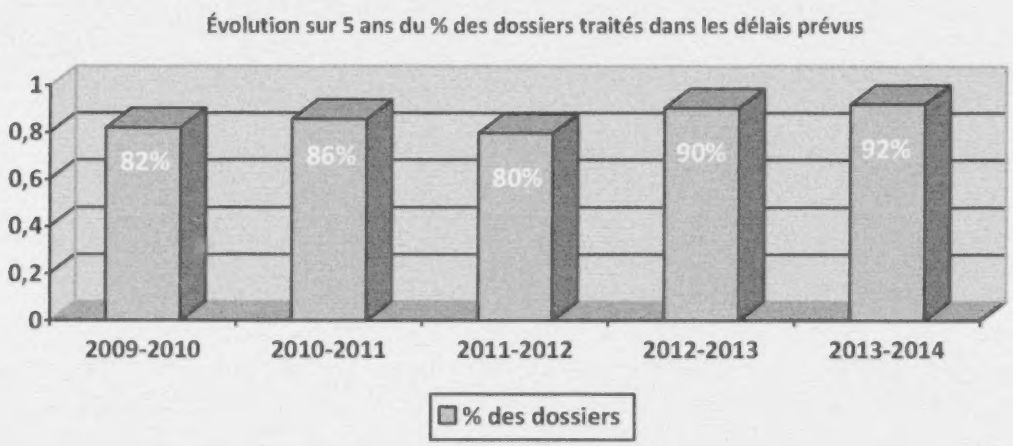
On constate dans le tableau 1-G que les commissaires locaux finalisent le traitement de leur dossier à l'intérieur du délai prévu de 45 jours dans 92 % des cas, ce qui est similaire à l'année dernière.

Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 - 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	57	10,92 %
4 à 15 jours	112	21,46 %
16 à 30 jours	137	26,25 %
31 à 45 jours	174	33,33 %
Sous-total	480	91,96 %
46 à 60 jours	20	3,83 %
61 à 90 jours	14	2,68 %
91 à 180 jours	8	1,53 %
181 jours et plus	0	0 %
Sous-total	42	8,04 %
TOTAL	522	100 %



VOLET « ASSISTANCE »

Les commissaires sont régulièrement interpellés par les usagers afin qu'ils les assistent, soit pour les aider à formuler une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service. Comme on le constate au graphique, il y a eu une augmentation de 25 % du nombre de demandes d'assistance.

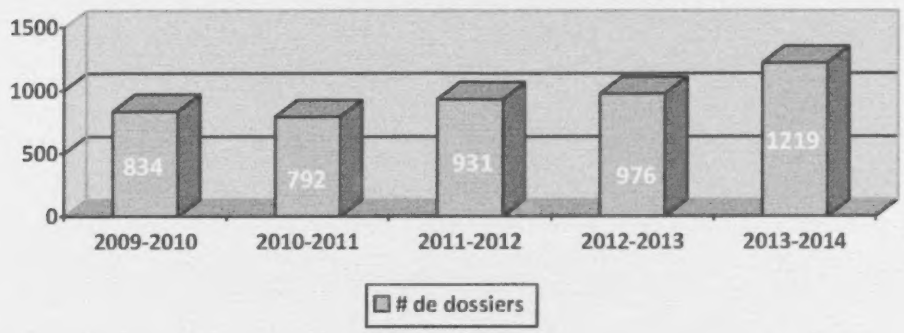
Tableau 4-A ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 - 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

ASSISTANCE	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	289	23,71 %
Aide concernant un soin ou un service	930	76,29 %
TOTAL	1219	100 %

Évolution sur 5 ans du nombre d'assistance



VOLET « CONSULTATION »

Le tableau 5-A démontre que les commissaires de la région de Laval ont été consultés à 138 reprises au cours de l'année 2013-2014, ce qui représente une augmentation de 25 % en rapport à l'an dernier. Ces consultations sont faites soit par d'autres commissaires, soit par des gestionnaires ou des représentants d'organismes afin d'obtenir du commissaire un avis concernant, entre autres, les droits des usagers.

Tableau 5-A ÉTAT DES DEMANDES DE CONSULTATION CONCLUES
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 - 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

CONSULTATION	Nombre
Consultation et demande d'avis	138
TOTAL	138

Les commissaires sont également tenus de par la loi de faire d'autres activités en plus du traitement des plaintes. Le tableau 6-A en dresse un bilan.

Tableau 6-A ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 - 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	23	7,57 %
Code d'éthique (*employés, professionnels, stagiaires*)	8	2,63 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	29	9,54 %
Autre (*précisez*)	1	0,33 %
Sous-total	61	20,07 %
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	4	1,32 %
Attentes du conseil d'administration	5	1,64 %
Autre	1	0,33 %
Sous-total	10	3,29 %
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	14	4,61 %
Sous-total	14	4,61 %

Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	177	28,22 %
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	21	6,91 %
Soutien aux commissaires locaux	5	1,64 %
Autre	16	5,26 %

Sous-total	219	72,03 %
TOTAL	304	100 %

MÉDECINS EXAMINATEURS

Lorsque l'insatisfaction concerne les actes posés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui travaillent dans un établissement, ce sont les médecins examinateurs qui ont la responsabilité de traiter ces dossiers. Au cours de l'année, soit du 1er avril 2013 au 31 mars 2014, les médecins examinateurs ont reçu 46 **nouvelles plaintes.** Au 1er avril 2013, il y avait 7 plaintes en voie de traitement. De ces 53 plaintes (46 + 7), 46 furent réglées, soit près plus de 87 %, et 7 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période.

Pour le présent exercice, on constate **une diminution de 16 % du nombre de plaintes déposées** par rapport à l'année 2012-2013. C'est toujours dans la mission CHSGS que se retrouve le plus fort pourcentage avec près de 95 % des plaintes, ce qui est normal étant donné leur volume d'activités.

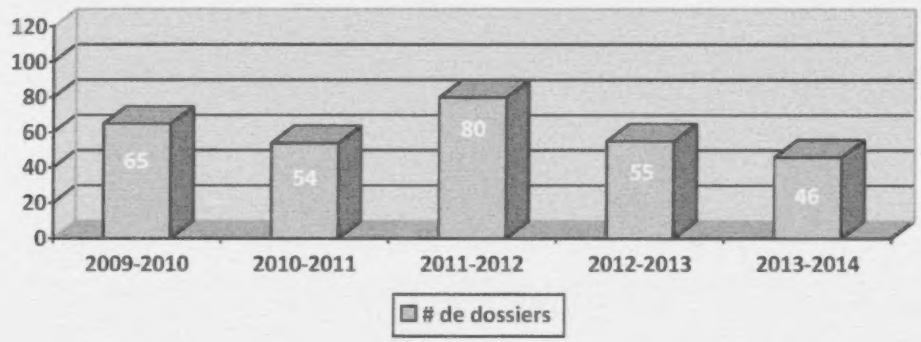
Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
7	46	46	7	3

Évolution sur 5 ans du nombre de plaintes reçues



Dans le cas des plaintes médicales, le médecin examinateur peut recevoir une plainte qui serait déposée par un tiers. On constate au tableau 1-C que cette année, qu'une plainte a été déposée par un tiers et que c'est l'usager qui se représente lui-même dans 50 % des cas.

Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	23	47,92 %
Usager	24	50,00 %
Tiers	1	2.08 %
TOTAL	48	100 %

Le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers, puisqu'il ne peut y avoir plus d'un auteur (*usager, représentant ou tiers*) par dossier.

Le tableau 1-E indique le niveau de traitement des plaintes conclues selon les motifs d'insatisfaction exprimés. Les 46 dossiers de plaintes qui ont été conclues portaient sur 73 motifs de plaintes. Il y a eu 8 motifs de plaintes dont le traitement ne s'est pas rendu à la fin du processus, ce qui représente environ 6 %. De ces sept, cinq ont été abandonnées par l'usager et deux ont été cessées par le médecin examinateur. On constate que les soins et services dispensés sont le principal motif de plaintes avec un peu plus de 50 % des cas. Les relations interpersonnelles sont évoquées dans 38 % des dossiers. Les autres catégories de motifs se partagent les 12 % restant des motifs.

Tableau 1-E ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% par motif / Niveau de traitement		
Accessibilité												
Sous-total	1	0	0	0	1	100 %	1	0	1	100 %	2	2,74 %
Aspect financier												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Droits particuliers												
Sous-total	0	1	0	0	1	100 %	0	1	1	100 %	2	2,74 %
Organisation du milieu et ressources matérielles												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Relations interpersonnelles												
Sous-total	1	0	0	0	1	100 %	9	18	27	100 %	28	38,36 %
Soins et services dispensés												
Sous-total	3	0	1	0	4	100 %	13	23	36	100 %	40	50,79 %
Autre												
Sous-total	1	0	0	0	1	100 %	0	0	0	100 %	1	1,37 %
TOTAL	6	1	1	0	8	100 %	23	42	65	100 %	73	100 %

Lors de la conclusion d'une plainte, le médecin examinateur peut faire des recommandations afin d'améliorer la qualité des services ou la récurrence des problèmes. Ces mesures peuvent être d'ordre individuel, c'est-à-dire qu'elles ne s'adressent qu'à la situation du plaignant. Il est également possible de faire des recommandations d'ordre systémique et la mise en place de ces mesures aura un impact sur l'ensemble de la clientèle de l'établissement. Sur les 73 motifs de plaintes conclues, 13 ont fait l'objet de 23 mesures dont 19 à portée individuelle et 4 à portée systémique. Les mesures concernant les soins et services dispensés comptent pour 57 % du total des mesures. Les relations interpersonnelles représentent 39 % de l'ensemble des mesures. Dans le tableau 1-F, on peut voir les types de mesures qui ont été recommandées par les médecins examinateurs de la région.

Tableau 1-F ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 - 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
À portée individuelle									
Sous-total	1	0	0	0	9	9	0	19	83 %
À portée systémique									
Sous-total	0	0	0	0	0	4	0	4	17 %
TOTAL	1	0	0	0	9	13	0	23	100 %

Le tableau 1-G démontre que dans 52 % des cas, le traitement des dossiers se fait en respect des délais prévus à la loi qui est de 45 jours. C'est une amélioration de 8 % comparativement à l'exercice précédent.

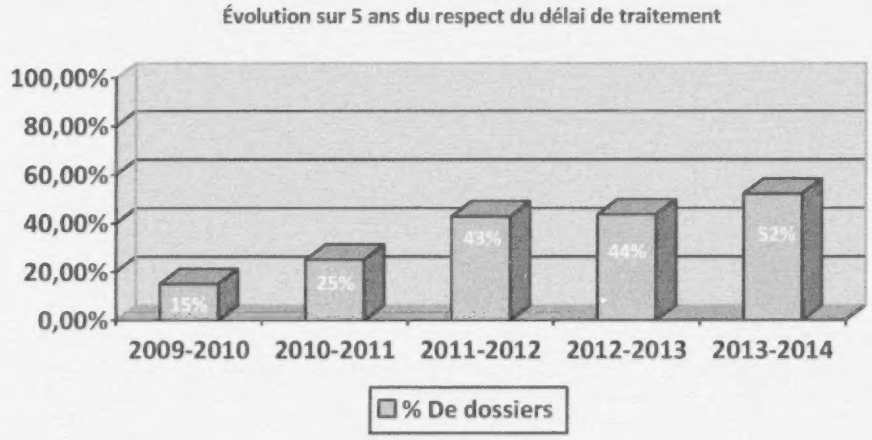
Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	7	15,22 %
4 à 15 jours	1	2,17 %
16 à 30 jours	6	13,04 %
31 à 45 jours	10	21,74 %
Sous-total	24	52,17 %

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
46 à 60 jours	6	13,04 %
61 à 90 jours	11	23.91 %
91 à 180 jours	5	10.87 %
181 jours et plus	0	0 %
Sous-total	22	47,83 %
TOTAL	46	100 %



LE COMITÉ DE RÉVISION

À la suite du traitement d'une plainte par le médecin examinateur, le plaignant tout comme le professionnel mis en cause peuvent demander un deuxième examen de la plainte par le comité de révision de l'établissement. Lors de la dernière année, six dossiers ont fait l'objet d'une demande de révision.

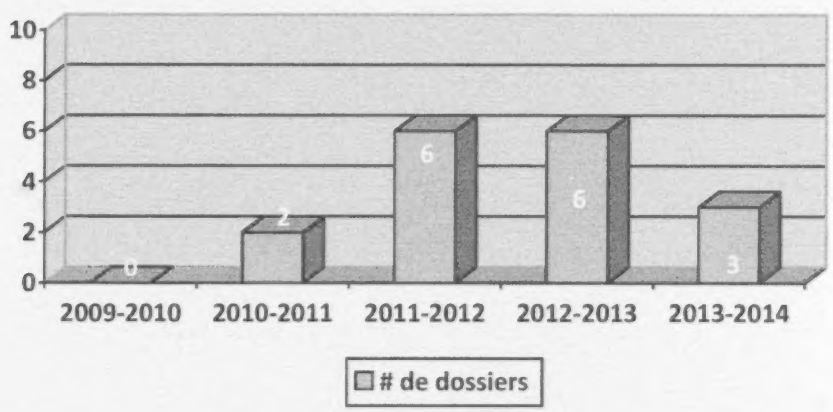
Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Comité de révision

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
0	3	3	0

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers reçus en révision



Les 3 dossiers traités par le comité de révision comptaient 3 motifs de plaintes tous au niveau des soins et services dispensés. Aucun des motifs n'a fait l'objet d'une mesure. La loi prévoit que le comité de révision a 60 jours pour rendre ses conclusions. Ce délai de 60 jours a été respecté dans seulement 1 des 3 dossiers.

Tableau 1-E ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF
Comité de révision

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du **2013-04-01 au 2014-03-31**

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% par motif / Niveau de traitement		
Accessibilité												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Aspect financier												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Droits particuliers												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Organisation du milieu et ressources matérielles												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Relations interpersonnelles												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Soins et services dispensés												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	3	3	100 %	0	100 %
Autre												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
TOTAL	0	0	0	0	0	100 %	0	3	3	100 %	3	100 %

Plaintes traitées par l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval

BILAN DES PLAINTES 2013-2014 — AGENCE

COMMISSAIRE RÉGIONAL

VOLET « PLAINTE »

Le tableau 1-A ainsi que le graphique suivant nous montrent qu'en 2013-2014, le nombre de nouveaux dossiers est sensiblement le même. Les plaintes reçues concernaient les résidences pour personnes âgées dans 63 % des cas, les organismes communautaires pour 26 %, l'Agence de la santé et des services sociaux dans 5 % et une ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique dans 4 % des cas. De plus, des ressources autres étaient mentionnées dans 2 % des dossiers.

Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 - 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
10	38	42	6	3

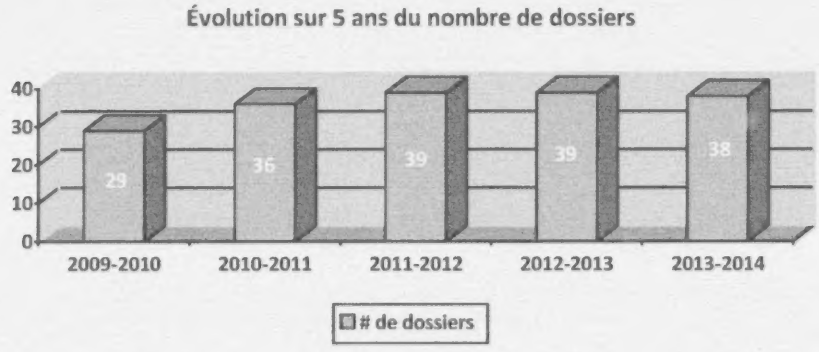


Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	21	50 %
Tiers	1	2 %
Usager	20	48 %
TOTAL	42	100 %

Au niveau des auteurs, on constate que c'est dans la même proportion entre les usagers et les représentants que les plaintes sont déposées.

Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	4	9,52 %
4 à 15 jours	5	11,90 %
16 à 30 jours	10	23,81 %
31 à 45 jours	11	26,19 %
Sous-total	30	71,42%
46 à 60 jours	3	7.14 %
61 à 90 jours	2	4,76 %
91 à 180 jours	2	4,76 %
181 jours et plus	5	11,90 %
Sous-total	12	28,56 %
TOTAL	42	100 %

Au niveau des délais de traitement, c'est sensiblement pareil à l'an dernier. Les dossiers dont le traitement a été très long sont déposés par des personnes très vulnérables et qui sont très instables. Elles sont difficiles à rejoindre, ne retournent pas les appels et il est fréquent de devoir attendre 2 ou 3 mois avant de pouvoir leur parler.

VOLET « INTERVENTIONS »

Le Commissaire régional dispose d'un pouvoir d'intervention qu'il peut utiliser au besoin lorsqu'il a des raisons de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés. Cette année, le Commissaire régional a amorcé 14 dossiers d'interventions et il en a complété 13. C'est comparable à l'année précédente en termes de nouveaux dossiers. Les dossiers conclus durant l'année concernaient des résidences pour personnes âgées dans près de 85 % des cas.

Tableau 2-A BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
0	14	13	1

Les motifs de plaintes et d'interventions

Lors du dépôt d'une plainte ou d'une intervention, il est fréquent que plus d'un motif soit en cause. Cette année, il y a eu 55 dossiers de conclus et ces dossiers portaient sur 110 motifs de plaintes. Les motifs concernaient l'organisation du milieu pour 42 %, les soins et services pour 26 %, les relations interpersonnelles, les droits et les aspects financiers pour environ 13 % chacun, l'accessibilité pour 1 %.

Tableau 3-A ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 - 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

MOTIF	PLAINTES	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	1	0	1
Aspect financier	12	1	13
Droits particuliers	8	1	9
Organisation du milieu et ressources matérielles	34	12	46
Relations interpersonnelles	10	2	12
Soins et services dispensés	24	5	29
Autre	0	0	0
TOTAL	89	21	110

Lors de la conclusion d'une plainte ou d'une intervention, le Commissaire régional peut faire des recommandations afin d'améliorer la qualité des services ou la récurrence de problèmes. Ces mesures peuvent être d'ordre individuel, c'est-à-dire qu'elles ne s'adressent qu'à la situation du plaignant. Il est également possible de faire des recommandations d'ordre systémique et la mise en place de ces mesures aura un impact sur l'ensemble de la clientèle de l'établissement. Sur les 110 motifs des dossiers conclus, 23 mesures ont été formulées dont 22 à portée systémique. Les mesures concernant l'adaptation du milieu et de l'environnement comptent pour 48 % et les soins et services pour 17 % du total des mesures.

Tableau 1-F ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% par mesure
À portée individuelle									
Sous-total	0	1	0	0	0	0	0	1	4 %
À portée systémique									
Sous-total	0	4	2	11	1	4	0	22	96 %
TOTAL	0	5	2	11	1	4	0	23	100 %

VOLET « ASSISTANCE »

Le Commissaire régional est régulièrement interpellé par les utilisateurs de services afin qu'il les assiste, soit pour formuler une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service. Comme on le constate au tableau 4-A, 34,27 % des 248 demandes d'assistance concernaient l'aide à la formulation d'une plainte. L'assistance à obtention d'un soin ou d'un service comptait pour 65,73 %. Vous constaterez également une diminution très importante du volume de dossiers (38 %), cela s'explique par une réorganisation à l'interne, maintenant seulement les demandes ayant un lien avec les insatisfactions sont acheminées au Commissaire régional. Des 248 dossiers d'assistance, 81 provenaient directement du Ministère sous forme de courrier ministériel et 31 concernaient la recherche d'un médecin de famille.

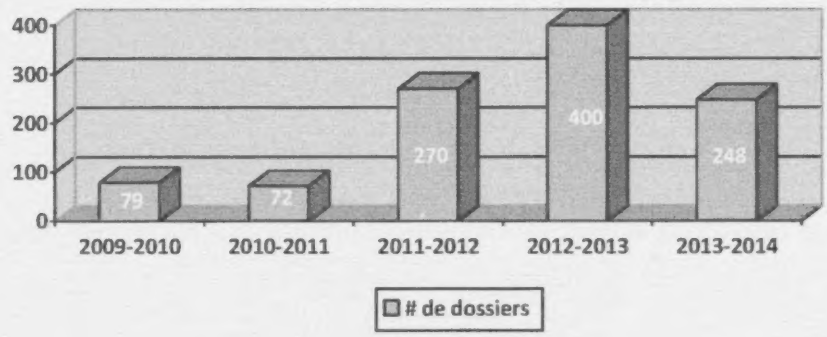
Tableau 4-A ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

ASSISTANCE	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	85	34,27 %
Aide concernant un soin ou un service	163	65,73 %
TOTAL	248	100 %

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers d'assistance



VOLET « CONSULTATION »

Le tableau 5-A démontre que le Commissaire régional a été consulté à 51 reprises au cours de l'année 2013-2014. Ces consultations sont faites, soit par d'autres commissaires, soit par des gestionnaires ou des représentants d'organismes afin d'obtenir du Commissaire régional un avis concernant en autre les droits des usagers.

Tableau 5-A ÉTAT DES DEMANDES DE CONSULTATION CONCLUES
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

CONSULTATION	Nombre
Consultation	51
TOTAL	51

Les commissaires sont également tenus de par la loi de faire d'autres activités en plus du traitement des plaintes. Le tableau 6-A en dresse un bilan.

Tableau 6-A ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE RÉGIONAL

AU COURS DE L'EXERCICE 2013 – 2014

Période du 2013-04-01 au 2014-03-31

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	1	2,38 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0,00 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	4	9,52 %
Autre (préciser)	1	2,38 %
Sous-total	6	14,28 %
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	5	11,90 %
Attentes du conseil d'administration	0	0,00 %
Autre (préciser)	0	0,00 %
Sous-total	5	11,90 %
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	3	7,14 %
Sous-total	3	7,14 %
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	23	54,76 %
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	1	2,38 %
Soutien aux commissaires locaux	2	4,76 %
Autre (préciser)	2	4,76 %
Sous-total	28	66,66 %
TOTAL	42	100 %

CONCLUSION

L'année 2013-2014 a été une année de transition au niveau du programme de certification des résidences pour aînés (RPA). L'adoption et l'entrée en vigueur de certains articles du nouveau règlement a nécessité plus de support au niveau des membres de l'équipe de certification pour assurer la mise en place des nouvelles normes. Ce dossier devra également occuper une place importante à l'année 2014-2015 puisque de nouveaux articles devront être mis en place au cours de l'année.

Comme par les années passées, la majeure partie des activités en lien avec le régime d'examen des plaintes concernait les résidences privées pour aînés, tant au niveau de plaintes que des interventions. En ce qui concerne les assistances, c'est toujours l'accès aux services de première ligne qui est en cause, tant au niveau de l'accès à un médecin de famille que pour la recherche de soins et services dans notre contexte de pénurie de ressources.

Je tiens à remercier tous mes collaborateurs, tant à l'interne à l'Agence qu'à l'externe. Grâce à eux, l'objectif de contribuer à l'amélioration des soins et services pour la communauté lavalloise.

Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval
Québec